

2020年 客户满意度调查报告

目录

01

汇总

报告基本信息汇总 03
客户公司规模&区域&行业 04

02

解决方案 & 网管

客户感兴趣的产品解决方案 05
客户的服务或网管需求 05

03

IT 运维 & 托管服务

客户更倾向于以怎样的模式使用运维软件产品？ 06
客户认为以下哪些场景最匹配他们的IT运维需求？ 06
华讯自主软件 06
客户是否有IT运维托管服务的规划 07
阻碍客户采用IT运维托管服务的主要原因 07

04

安全问题 & 公有云

客户最关心的安全问题 08
客户安全业务的大致投资预算 08
客户是否考虑将来接受公有云服务（IaaS、PaaS、SaaS）？ 09

05

资讯 & 个性化服务

客户更倾向于通过以下哪些渠道获得华讯最新技术与资讯？ 10
客户希望华讯加强哪些市场宣传行为或渠道？ 10
客户满意度NPS统计 11-13
客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题是 14-17

06

各项分值

平均分历年走势 18
各项分值排序 19-20
客户低分项 21
行业&区域分值 22

基本信息汇总

4.59

本次调查历时7个工作日
(11月12-20日),
发送问卷303份,回收105份,
回收率35%,总平均分4.59
创历史新高。

12 : 1

男女比例: 12 : 1;
员工55人,经理30人,
首席信息官/IT总监5人
(有15人未填写职务)。

4.71

最高分: 服务工程师解决故障的耐心程度,评分4.71,
创历史新高。

4.44

最低分: 新技术、新产品的及时推广,评分4.44。

客户公司规模 & 区域 & 行业

大企业

45%

1000人以上企业

IT人员占比

<30%

IT占比小于等于30%占
88%

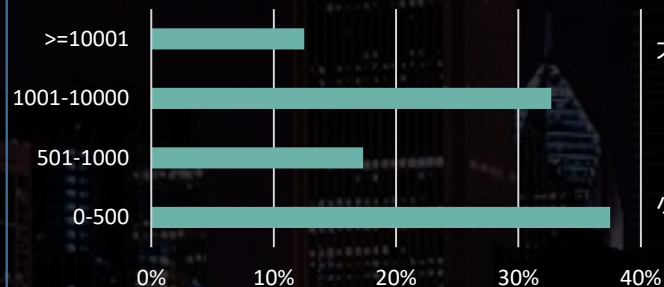
人员分布

企业, 东区

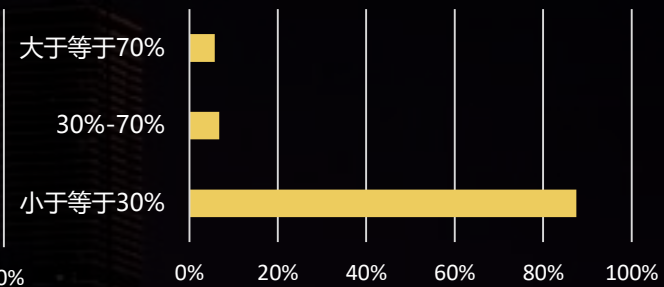
企业, 东区占比40%以上



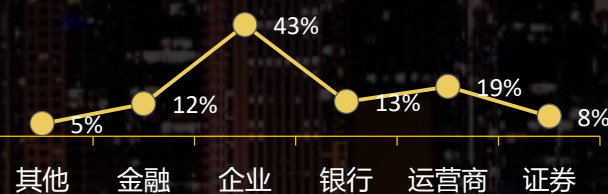
公司规模人数



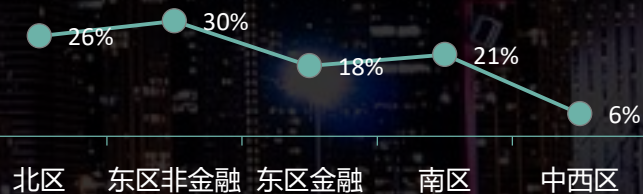
IT人员占比



行业人数分布

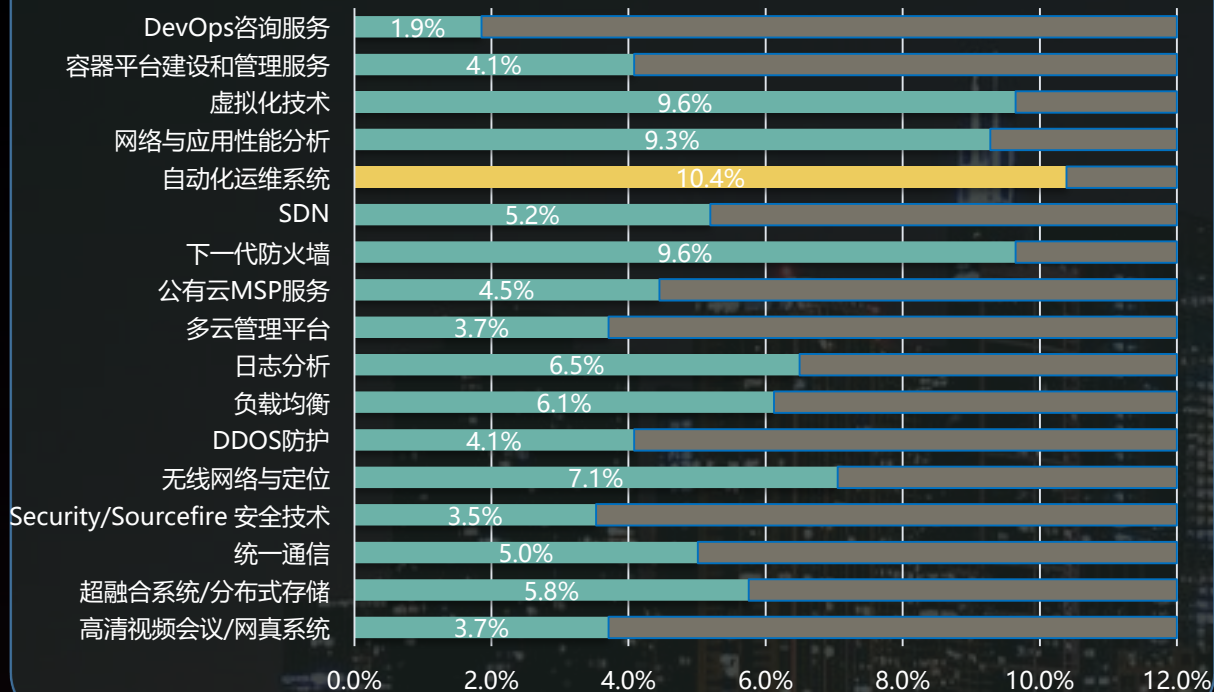


区域人数分布



客户感兴趣的产品解决方案 & 服务或网管需求

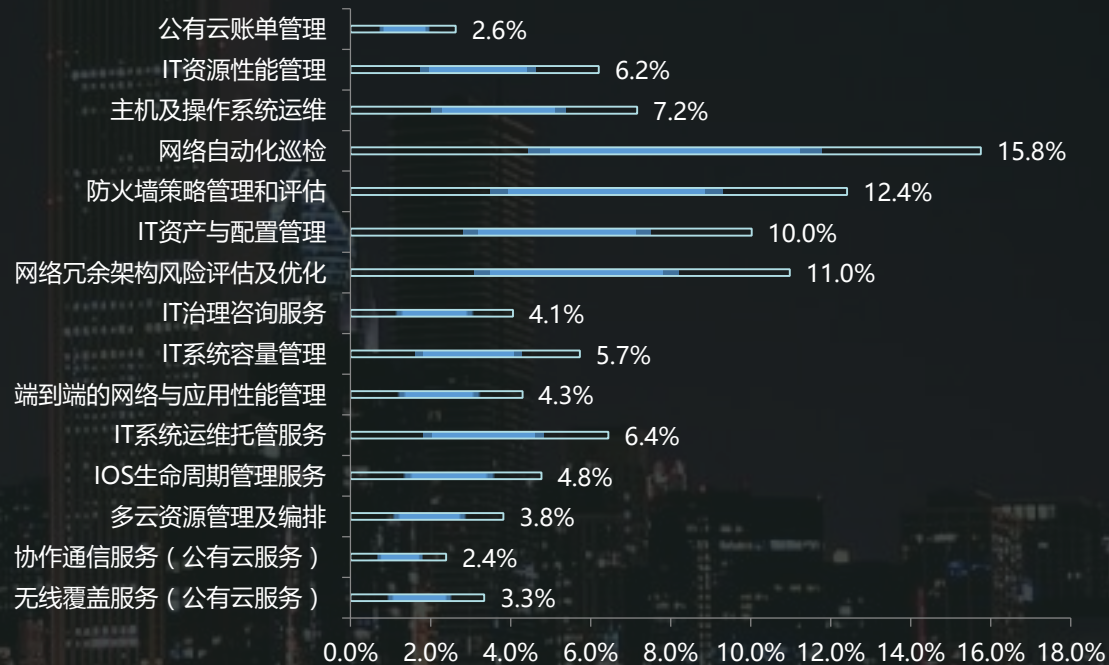
客户感兴趣的产品解决方案？



2020 10.4% 自动化运维系统

2019 10.4% 虚拟化技术

客户的服务或网管需求



2020 15.8% 网络自动化巡检

2019 20.3% 网络自动化巡检

客户更倾向于哪种模式使用运维软件产品

客户更倾向于哪种模式使用运维软件产品

“根据设备规模采购license并按需扩容”从2019年的33.6%上升到2020年的52.6%，依旧是第一位。

哪些场景最匹配客户的IT运维需求

与2019年的数据相比，“监控及告警”，“配置备份及合规检查”比例上升，跃居第一第二位。

客户感兴趣的华讯自主软件产品

与2019年的数据基本持平。

根据设备规模采购 license 并按需扩容 **52.6%**

软订阅方式 **10.3%**

SaaS方式 **9.3%**

软件一次性买断不限制管理规模 **27.8%**

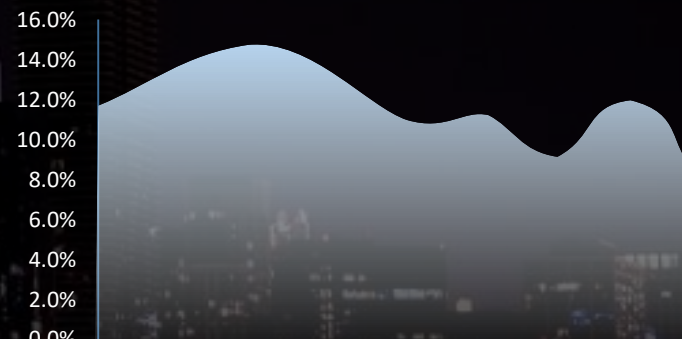
52.6%

哪些场景最匹配客户的IT运维需求

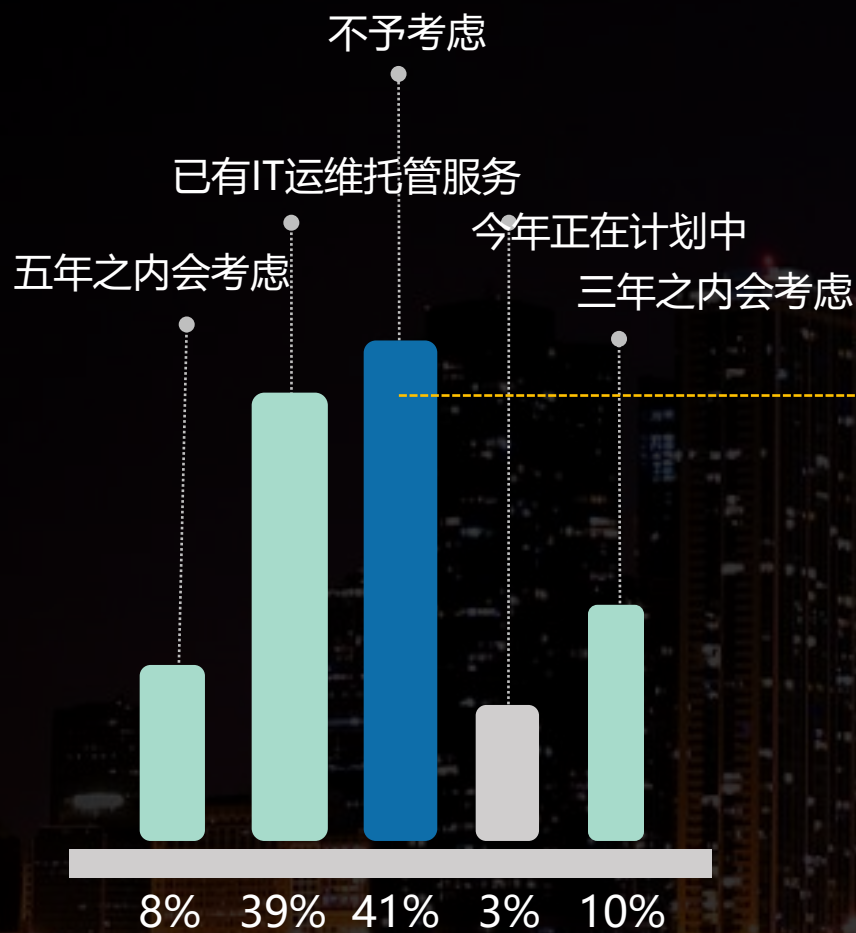
设备配置自动下发	11.5%
故障根因分析	12.7%
监控及告警	14.2%
配置备份及合规检查	13.7%
IT资产管理	9.7%
防火墙策略管理	10.2%
自定义运维流程	8.2%
主机及系统运维	11.5%
云及虚拟化的管理	8.2%

客户感兴趣的华讯自主软件产品

华讯网鹰网络管理系统 (NetEagle)	43.2%
华讯云鹰多云管理平台 (CloudEagle)	28.0%
华讯视频协作管理平台软件	28.8%



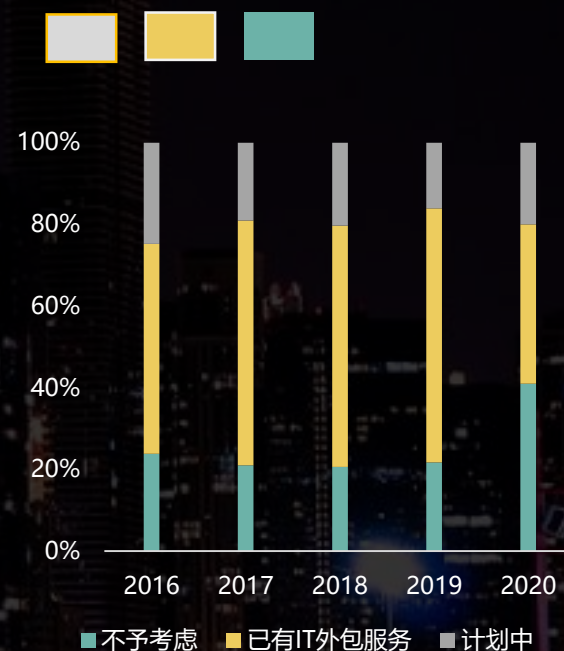
客户是否有IT运维托管服务的规划



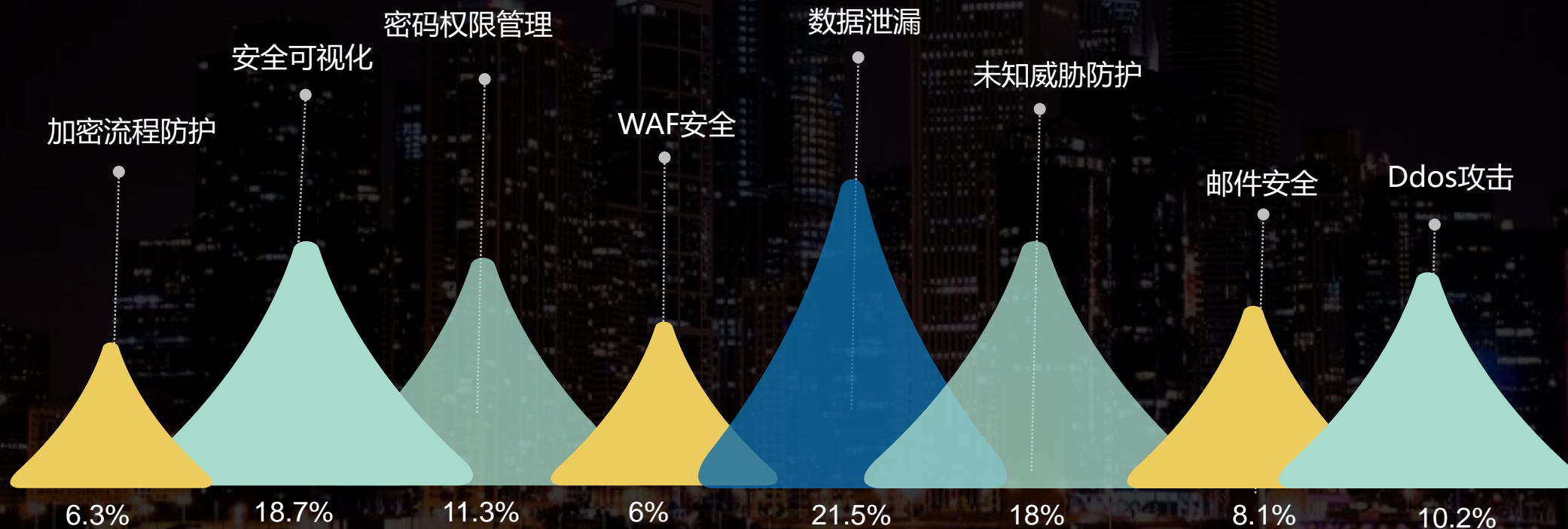
阻碍客户采用IT运维托管服务的主要原因



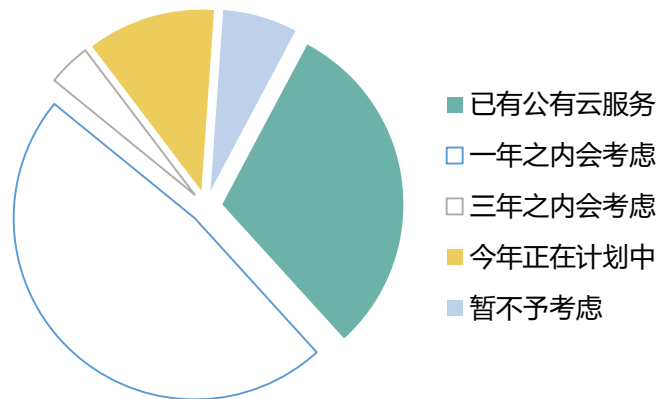
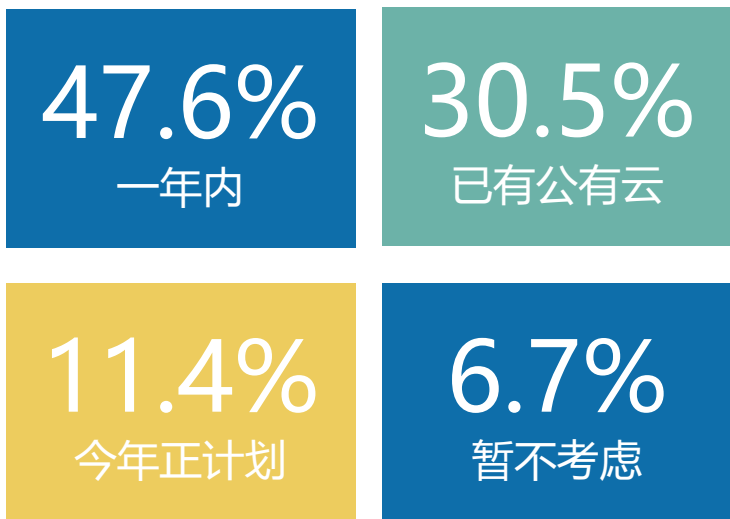
五年数据对比



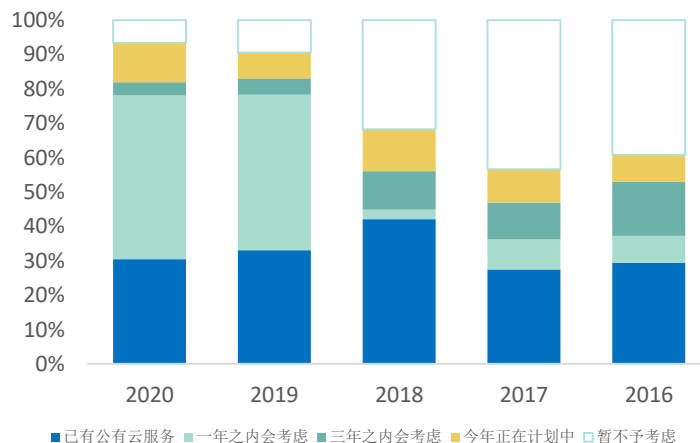
客户最关心的安全问题 & 对安全业务的投资预算



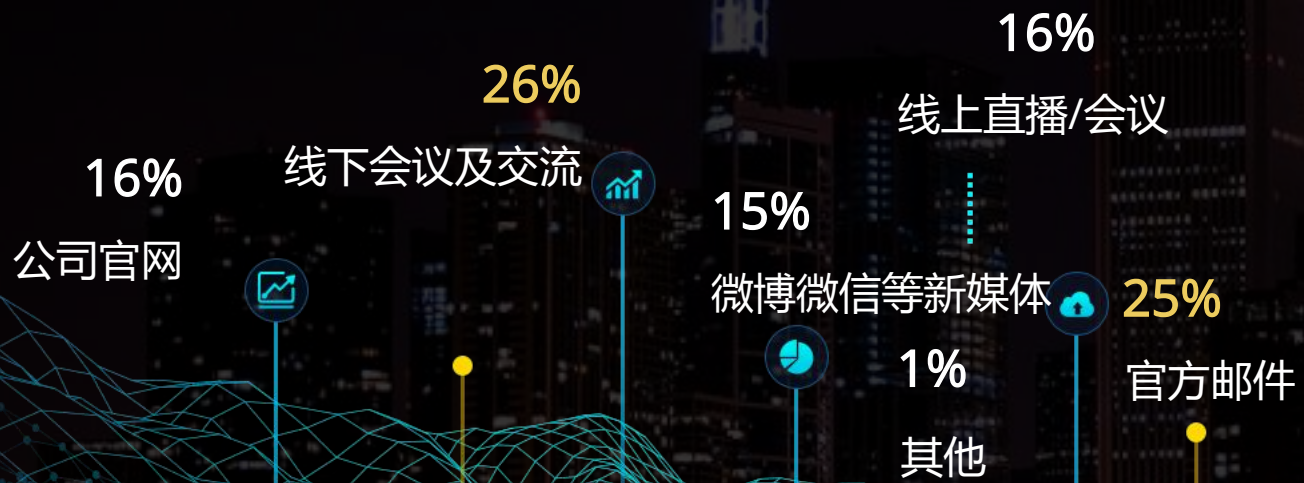
客户是否考虑在不久的将来接受公有云服务 (IaaS、PaaS、SaaS)



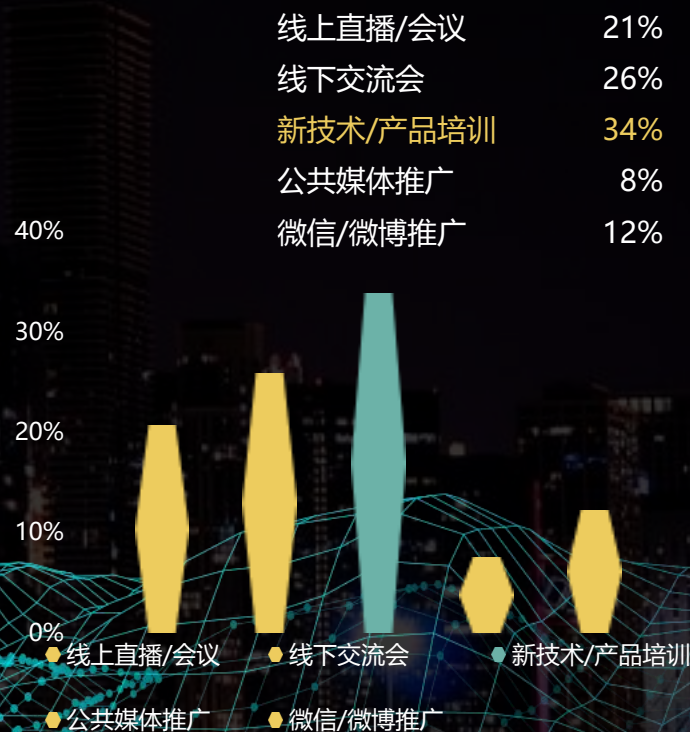
年份	已有公有云服务	一年之内会考虑	三年之内会考虑	今年正在计划中	暂不予考虑
2020	30.5%	47.6%	3.8%	11.4%	6.7%
2019	33%	45%	5%	8%	9%
2018	42%	3%	11%	12%	32%
2017	27%	9%	11%	10%	43%
2016	29%	8%	16%	8%	39%



客户更倾向于通过哪些渠道获得华讯最新技术与资讯



客户希望华讯加强哪些市场宣传行为或渠道

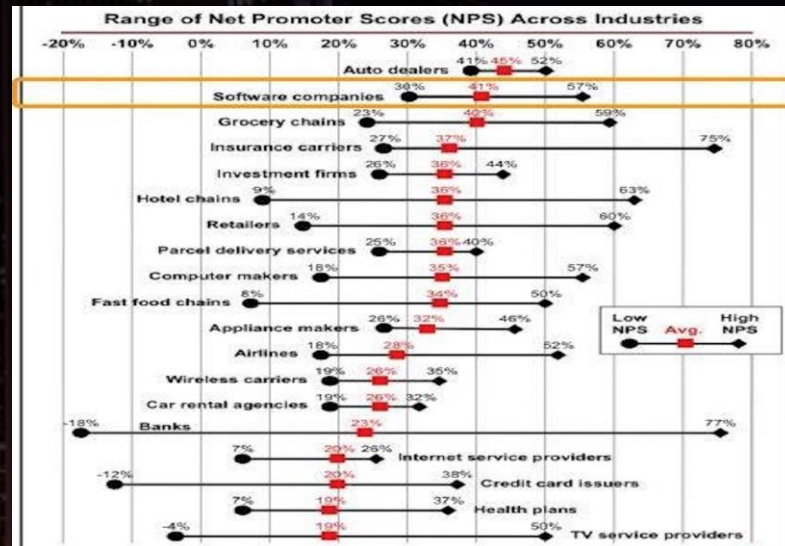


客户满意度NPS统计 (01)

✓ **NPS (Net Promoter Score)** , **净推荐值** , 又称**净促进者得分** , 亦可称口碑 , 是一种计量某个客户将会向其他人推荐某个企业或服务可能性的指数。它是最流行的顾客忠诚度分析指标 , 专注于顾客口碑如何影响企业成长。通过密切跟踪净推荐值 , 企业可以让自己更加成功。

- NPS是用于表达客户忠诚度的辅助参照指标 , 在实际使用中 , 缺点在于 :
 - 不与公司实际盈利能力正相关
 - 没有证明与客户体验有直接关联
- NPS在使用中 , 需要结合客户满意度调查 (CSAT) 、 客户留存率等指标相结合 , 进行综合分析 , 才能帮助企业进行产品或服务分析
- 下图给出了几年前在美国不同行业的NPS统计信息 , 用于参考

客户打分分布 (10分最高分)



客户满意度NPS统计 (02)

✓ 净推荐值 (NPS) = (推荐者数/总样本数) × 100% - (贬损者数/总样本数) × 100%

推荐者 (得分在9 - 10之间)

70

2019年 : 62

被动者 (得分在7 - 8之间)

28

2019年 : 33

贬损者 (得分在1 - 6之间)

7

2019年 : 11

以回收的105份计算

2020 NPS

59.4↑

* 2019年 : 48.1

以发放的303份计算

2020 NPS

20.7↑

* 2019年 : 17.8

* 通常在问卷调查中, 未反馈的问卷在NPS计分中, 可计入被动者

低分客户-客户满意度NPS统计 (03)

公司名称	部门	公司行业	基于您与华讯的合作，您有多大可能向您的同事或朋友推荐华讯的服务？（10分为最高分）
南凌科技股份有限公司	资源交付	运营商	5
万国数据服务有限公司	ITS	运营商	2
上海迪威行置业发展有限公司	总经办	其他	5
浦发银行	信息科技部	银行	4
盛世鸿图（北京）科技服务有限公司	采购部	企业	5
歌尔股份	IT	企业	5
大众汽车	IMS	企业	5

客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题？（1）

公司名称	姓名	职务	在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？	您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？	您对我们的意见、建议
郑州易盛信息技术有限公司上海分公司	孙潜	员工	自动化运维和监控		很好，相应很快。对于相关新产品可以讲解一下或者提供相关培训
中国电信云计算公司	陈晓楠	员工	自动化		已经很好了！
中国电信股份有限公司云计算分公司	卢强	员工	资源池网络架构健壮性以及升级迭代。	华讯的项目管理比较规范，希望保持。	希望继续保持国内领先的IT技术服务，做国内NO.1集成运营服务商。
浦发银行昆明分行	赵文炜	经理	资产管理，IP管理，安全策略管理，配置管理和下发，网络优化。	更加系统化，专业化的服务。	
广东华兴银行	区兴全		驻场人员对客户环境不熟悉		加强驻场人员技能培训力度
江西裕民银行	李先科		运维自动化，智能化，敏捷化	暂时未想到	暂时没有
杭州银行	姚德权	员工	运维工作繁杂，加班严重		
中国电信	魏学桥	员工	云网		
中国出口信用保险公司	刘清源	员工	新技术落地及项目实施		
中国移动通信集团河北有限公司	冯巧新	员工	新技术的演变及应用。	服务和产品多样化且贴合市场需求。	再接再厉，继续做好服务。
武汉京东方光电科技有限公司	赵园泉	员工	系统升级		
利星行（秦皇岛）汽车销售有限公司	李军保		网速加快 网络运维优化	服务工程师在线显示	综合考虑很满意
中国电信云计算公司	潘鹏	员工	网络运维需要智能运维分析工具	1、定期做技术培训； 2、定期做好技术服务工作； 3、多开展新技术宣传。	

客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题？（2）

公司名称	姓名	职务	在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？	您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？	您对我们的意见、建议
中移在线服务有限公司	白子玉	经理	网络与业务的界面不清晰，无法快速准确的判断是不是网络问题导致的业务故障	针对用户需求提供完善的解决方案。另外要加强沟通交流。	不清楚华讯还有4电话，没有见过售前只见过销售和技术支持人员，多主动了解客户需求，不要被动等着订单主动找你们。
南凌科技股份有限公司	陈松	经理	网络安全性较差		对于外包的工程师的技术需要大幅度的提升；对于实施项目的项目经理需要考核他们的交付文档。
通用电气-哈动力-南汽轮能源服务（秦皇岛）有限公司	彭涛	经理	网络安全		
威马汽车	段伊洛	经理	收入太低	需要网络工程师鼓励师	不怎么组织活动，很少了解华讯
中国东方航空股份有限公司	王晔栋	员工	视频会议类和统一通信类的冗余性问题		华讯公司一直服务很好，即时响应我负责的视频会议类和维保类业务，希望以后能越来越好
加弘科技咨询上海有限公司	林腾飞	员工	设备老旧。线路优化	华讯很好很专业。	继续保持
枣庄之星汽车销售服务有限公司	褚轩	员工	软件下发	目前没有	继续保持
特斯拉	Alex Zuo	员工	人 流程管理		挺好
昆山农商银行	何伟	员工	缺少同业技术经验分享和趋势学习	技术经验沟通分享	
华鑫证券	刘俊群	经理	流量精准分析	需求	
不凡帝范梅勒糖果（中国）有限公司	李景扬	经理	快速故障定位	开发IOT硬件	标准统一化服务
万国数据服务有限公司	庄阳	员工	技术架构	客户角度	
招银云创	曹成杰	员工	防火墙开策略没有实现自动化		

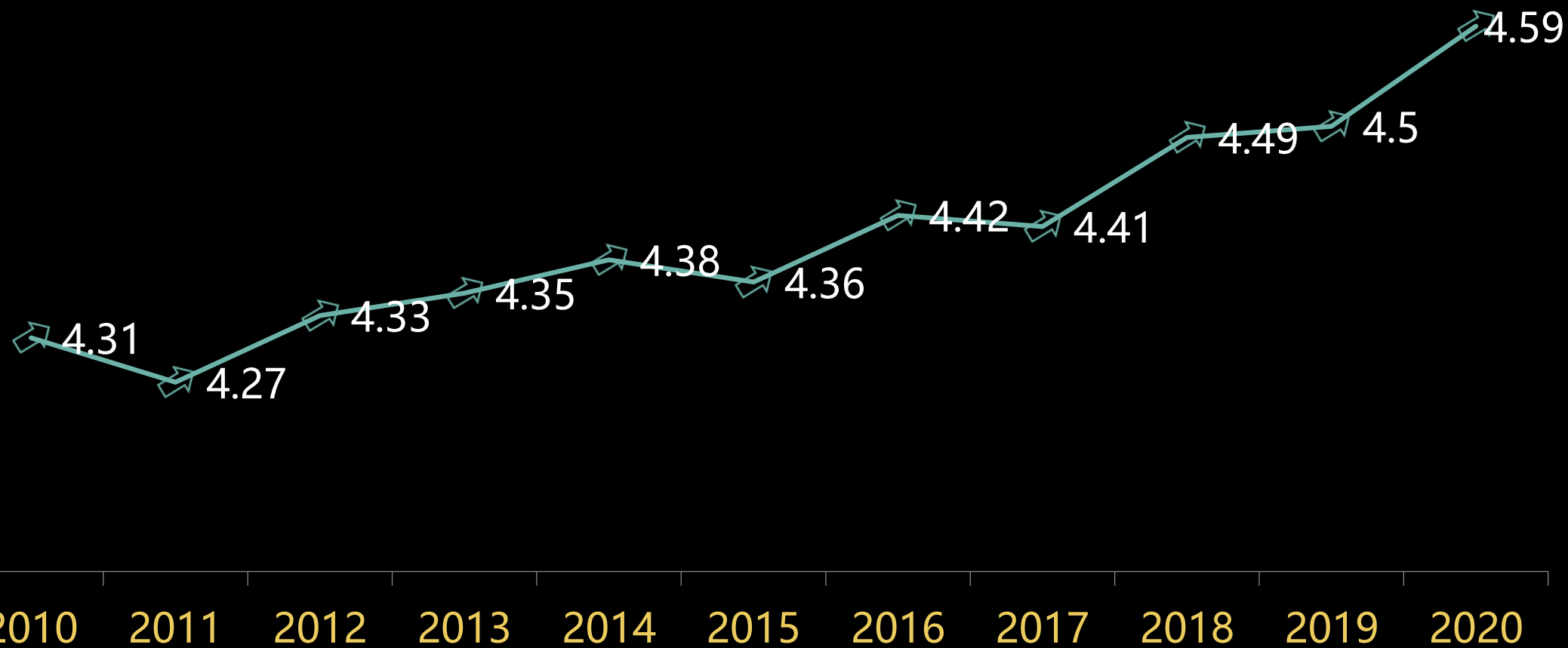
客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题？（3）

公司名称	姓名	职务	在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？	您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？	您对我们的意见、建议
北京光华路五号网络科技有限公司	何铭迟	经理	多云管理及多设备监控管理	目前对华讯的服务很满意。	目前很满意，希望华讯发展的更好！
福州京东方	沈鑫	经理	定制化服务得差异性及时性。	定制化服务。	
中国电信集团公司	周毅	经理	大量资产管理和网络安全漏洞	自动化运维服务	整体良好. 意见
福州东星汽车维修服务有限公司	倪仁锋	经理	病毒、网络稳定		
常熟世联学校	范俊杰	员工	安全威胁		
北京云度互联科技有限公司	张太兴		安全设备的升级和改造。	风险评估。	加强待办事项的推进力度。
上海金融期货信息技术有限公司	许恺诚	员工	1, 多品牌多不同系统产品的统一管理困难（操作系统，网管管理，生命周期等） 2, 策略管理，资源管理分散未脱离二维表格，资源无法集中管理。 3, 集成商简单项目协作，没有长期规划过程，做事分散。	不只是卖产品，从行业角度提供符合行业需求的规划和建设。	人力上支持不够充沛，最好定期有服务报告进度报告
东方证券股份有限公司	王奇	员工	1) 遇到一些特殊的问题，需要深入耗时分析是，靠自己身来解决会显得时间和精力不足，希望有外部真正的专家来协助分析解决； 2) 运维人员数量是一个静态状态，但是需求发生是存在波动的，波谷是人员就显得多余，波峰时人员无法覆盖需求； 3) 自动化程度低下； 4) 缺少懂网络的开发人员；	1) 能够提供动态的工程师支持，在我们需求暴增是提供动态的驻场工程师，按照标准执行工作，需求解决以后就不需要了。 2) 能否提供懂网络的开发给我们，协助我们进行和网络相关的各类开发工作。	
浦发硅谷银行	徐敏立	经理	1) 网络设备的软硬件EOS管理，特别是软件无法准确得知EOS时间，无法提前规划升级。真正碰到问题了才知道软件EOS了。 2) 网络架构和运维同业交流较少，无法学习成功案例和了解坑	1) 网络整体外包运维服务进一步沟通。 2) 新技术新产品的定期介绍	

客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题？（4）

公司名称	姓名	职务	在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？	您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？请举例说明。	您对我们的意见、建议
廊坊利星行汽车销售服务有限公司	刘云畅	员工			很不错
COACH	WANG				增加销售线下和客户沟通最新技术流行趋势
浙江合众新能源汽车	占旭寅	经理			客户活动太少，资源渠道单一
联想系统集成（深圳）有限公司	向相军	员工			继续努力
上海信天通信有限公司	陈娟			加快响应速度和备件到达速度	
国贸期货邮箱公司	张元淑	员工			在期货方面多涉及，多多了解期货系统架构，为期货公司提供你们更为优质的服务。
上海国际机场股份有限公司	程晨	员工		定期回访	很好
中国移动通信集团上海有限公司	韩竹君	员工			满意
普莱克斯（中国）投资有限公司	金荣	经理		新技术设备等推荐	

平均分历年走势



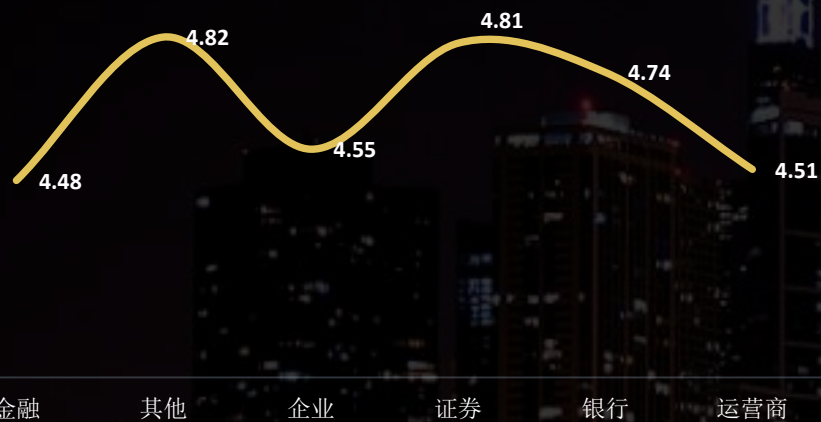
各项分值历年对比



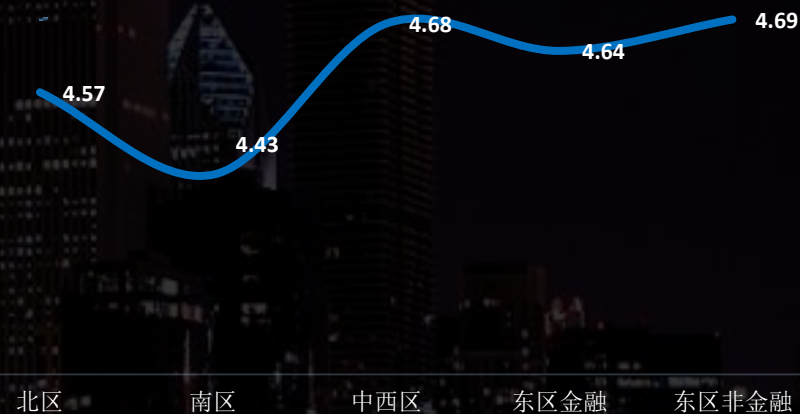
客户低分项（5分制）

公司名称	姓名	职务	在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么	您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？请举例说明。	您对我们的意见、建议	平均分
东航金控有限责任公司	沈佳敏	员工				3.05
不凡帝范梅勒糖果（中国）有限公司	李景扬	经理	快速故障定位	开发IOT硬件	标准统一化服务	3.52
南凌科技股份有限公司	陈松	经理	网络安全性较差	暂无	对于外包的工程师的技术需要大幅度的提升；对于实施项目的项目经理需要考核他们的交付文档。	3.56
南凌科技股份有限公司	李月飞	经理				3.67
中国电信云计算公司	潘鹏	员工	网络运维需要智能运维分析工具	1、定期做技术培训； 2、定期做好技术服务工作； 3、多开展新技术宣传。		3.70
歌尔股份	谢超	员工				3.73
China Mobile International	Susan Sun					3.78
上海信天通信有限公司	陈娟			加快响应速度和备件到达速度		3.85
东莞新能德科技有限公司	龚佩	员工				3.88
德邦证券	陈煜宇	经理				3.89
上海金融期货信息技术有限公司	许恺诚	员工	1, 多品牌多不同系统产品的统一管理困难（操作系统，网管管理，生命周期等） 2, 策略管理，资源管理分散未脱离二维表格，资源无法集中管理。 3, 集成商简单项目协作，没有长期规划过程，做事分散。	不只是卖产品，从行业角度提供符合行业需求的规划和建设。	人力上支持不够充沛，最好定期有服务报告进度报告	3.93
福州东星汽车维修服务有限公司	倪仁锋	经理	病毒、网络稳定			3.96
盛世鸿图（北京）科技服务有限公司	曲平	经理				3.96

行业 & 区域分值



“证券”行业和“其他”（包含教育，医疗等）行业分别获得最高分。



“中西区”和“东区非金融”分别获得最高分。



THANKS

2020